

Antikorupsi melalui Reformasi: Dinamika Transformasi Birokrasi di Tangerang Selatan

Rika Amalia Damayanti¹, Arya Gading², Cahya Rahayu Wulandari³, Dhafin Hannan Prawazka⁴, Firman⁵

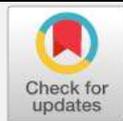
^{1,2,3,4,5} Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

*Korespondensi: rikaamaliadamayanti@gmail.com

INFO ARTIKEL

ABSTRAK

Info Publikasi:
Research Article



Dikirim: 25 Juni 2025;
Diterima: 25 Agustus 2025;
Dipublikasi: 27 Agustus 2025;



Copyright © 2025. Owned by
Author(s), published by JSC

This is an open-access article.
License: Attribution-NonCommercial-ShareAlike (CC BY-NC-SA)

How to cite:

Damayanti, R. A., Gading, A., Wulandari, C. R., Prawazka, D. H., & Firman, F. Anti-Corruption through Reform: The Dynamics of Bureaucratic Transformation in South Tangerang. *Journal of Social Contemplativa*. 3(2) 100-113. <https://doi.com/10.61183/jsc.v3i2.96>

Dinamika transformasi birokrasi dalam konteks pemberantasan korupsi melalui reformasi administratif di Tangerang Selatan. Dengan pendekatan kualitatif, studi ini menganalisis proses reformasi birokrasi sebagai instrumen antikorupsi, mengeksplorasi faktor pendorong, tantangan, dan dampaknya terhadap tata kelola pemerintahan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan aktor kunci, analisis dokumen kebijakan, serta observasi partisipatif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa reformasi birokrasi di Tangerang Selatan berfokus pada penguatan transparansi, akuntabilitas, dan digitalisasi layanan publik, yang berkontribusi pada penurunan praktik koruptif. Namun, resistensi internal, budaya patrimonial, dan fragmentasi kebijakan menghambat optimalisasi transformasi. Studi ini memberikan perspektif kritis tentang kompleksitas reformasi birokrasi sebagai strategi antikorupsi, sekaligus menawarkan rekomendasi kebijakan untuk memperkuat integritas institusi pemerintahan di tingkat lokal.

Abstract *Dynamics of bureaucratic transformation in the context of corruption eradication through administrative reform in South Tangerang. Using a qualitative approach, the research analyzes the process of bureaucratic reform as an anti-corruption instrument, exploring the driving factors, challenges, and its impact on governance. Data were collected through in-depth interviews with key actors, analysis of policy documents, and participatory observation. The findings indicate that bureaucratic reform in South Tangerang focuses on strengthening transparency, accountability, and the digitalization of public services, which has contributed to a decline in corrupt practices. However, internal resistance, patrimonial culture, and policy fragmentation hinder the optimization of transformation. This study provides a critical perspective on the complexity of bureaucratic reform*

as an anti-corruption strategy while offering policy recommendations to strengthen the integrity of government institutions at the local level.

Kata Kunci: *Anti-corruption; Bureaucratic reform; Governance*

1. Pendahuluan

Sejak tahun 1998, Indonesia telah menginisiasi reformasi birokrasi secara menyeluruh sebagai respons terhadap tuntutan perbaikan tata kelola pemerintahan. Reformasi ini bersifat mendasar, progresif, dan berkelanjutan, mencakup berbagai aspek strategis seperti politik, hukum, administrasi negara, ekonomi, sosial budaya, serta pertahanan dan keamanan, dengan tujuan utama mewujudkan prinsip *good governance* (Supriatna, 2021). Dalam kerangka ini, aparatur negara dituntut untuk menunjukkan kompetensi dan kapabilitas yang tinggi dalam menjalankan fungsi pemerintahan secara efektif dan berintegritas.

Pelaksanaan reformasi birokrasi di Indonesia dilakukan secara bertahap, baik di tingkat pusat maupun daerah, mencakup aspek kelembagaan, sumber daya manusia, serta sistem manajemen birokrasi. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2005–2025, yang menegaskan bahwa pembangunan aparatur negara harus diarahkan pada reformasi birokrasi guna meningkatkan profesionalisme aparatur dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di seluruh tingkatan pemerintahan (Wakhid, 2011).

Namun, reformasi birokrasi dihadapkan pada berbagai tantangan kompleks, baik dari aspek internal maupun eksternal. Tantangan internal mencakup pengaruh kondisi nasional dan lokal yang harus diselaraskan dengan dinamika global, khususnya dalam konteks reformasi multidimensi di sektor pemerintahan. Permasalahan yang muncul meliputi keberadaan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), dominasi budaya birokrasi yang feodal, pola kepemimpinan yang cenderung otoriter, serta lemahnya sistem, struktur, dan perilaku birokrasi yang tidak berfungsi secara optimal. Selain itu, rendahnya kualitas sumber daya aparatur, baik dari aspek pengetahuan, keterampilan profesional, maupun kinerja birokrasi, menjadi hambatan signifikan dalam proses transformasi ini (Siagian, 1994).

Upaya reformasi birokrasi dilakukan secara bertahap baik di tingkat pusat maupun daerah, mencakup aspek kelembagaan, sumber daya manusia aparatur, sistem manajemen pemerintahan, serta pengembangan teknologi informasi untuk mendukung efisiensi layanan publik. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2005–2025, yang secara eksplisit menekankan bahwa pembangunan aparatur negara merupakan kunci dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Reformasi birokrasi juga diarahkan sebagai

jawaban atas persoalan krusial seperti korupsi, kolusi, nepotisme (KKN), serta budaya birokrasi yang kaku, feodal, dan rentan disalahgunakan oleh elite kekuasaan (Wakhid, 2011).

Dalam konteks tersebut, reformasi birokrasi berperan sebagai katalisator pembaruan yang bertujuan menciptakan pemerintahan yang bersih dan bebas dari praktik koruptif, termasuk pungutan liar. Fenomena korupsi yang melibatkan aparatur sipil negara (ASN) masih menjadi persoalan sistemik yang menghambat terwujudnya birokrasi yang efektif, efisien, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas. Reformasi birokrasi bertumpu pada tiga pilar utama, yakni peningkatan efisiensi dan efektivitas birokrasi, penguatan tata kelola pemerintahan yang bersih dan transparan, serta optimalisasi kualitas pelayanan publik.

Korupsi sendiri merupakan salah satu bentuk patologi birokrasi yang paling destruktif karena secara langsung merusak integritas sistem administrasi pemerintahan. Praktik ini tidak hanya merugikan organisasi secara internal, tetapi juga menimbulkan distorsi dalam dimensi ekonomi, sosial, dan pelayanan masyarakat. Padahal, birokrasi memiliki fungsi strategis dalam menilai dan mempengaruhi tingkat kemiskinan, ketimpangan sosial, serta pertumbuhan ekonomi suatu negara (Rasul & Rogger, 2017).

Tangerang Selatan menghadapi tuntutan tinggi terhadap kualitas layanan publik. Dalam konteks ini, reformasi birokrasi menjadi instrumen kunci untuk meningkatkan profesionalisme aparatur negara, efisiensi pelayanan, serta akuntabilitas pengelolaan anggaran dan program pembangunan daerah. Pemerintah Kota Tangerang Selatan merespons tantangan ini dengan menerbitkan Road Map Reformasi Birokrasi 2020–2024 melalui Peraturan Walikota Nomor 63 Tahun 2022, yang menjadi landasan strategis dalam mendorong transformasi birokrasi di tingkat lokal. Namun demikian, pelaksanaan reformasi birokrasi di Kota Tangerang Selatan masih menghadapi berbagai tantangan, baik dari aspek internal organisasi maupun tekanan eksternal. Salah satu persoalan mendasar adalah masih kuatnya dominasi pola kerja administratif yang bersifat tradisional dalam kultur organisasi birokrasi. Hal ini diperparah oleh resistensi sebagian aparatur terhadap implementasi digitalisasi layanan, yang tercermin dari rendahnya literasi teknologi di kalangan aparatur sipil negara (ASN). Berdasarkan hasil survei Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN-RB) tahun 2022, tercatat bahwa sekitar 34% ASN di tingkat pemerintah daerah belum menunjukkan optimalisasi dalam penggunaan platform digital untuk mendukung pelayanan publik. Selain itu, keberlangsungan praktik birokrasi yang belum efisien, potensi terjadinya maladministrasi, serta keluhan masyarakat terkait

pungutan liar menunjukkan bahwa reformasi yang dijalankan masih belum sepenuhnya menyentuh dimensi integritas birokrasi secara komprehensif.

Transformasi birokrasi di Tangerang Selatan menjadi cerminan dari upaya nyata pemerintah daerah dalam membangun sistem pemerintahan yang lebih bersih, efisien, dan berorientasi pada pelayanan publik. Berbagai inovasi telah diterapkan, termasuk digitalisasi pelayanan dan penguatan kapasitas aparatur sipil negara. Namun, keberhasilan reformasi birokrasi tidak hanya diukur dari kecepatan layanan atau modernisasi sistem, tetapi juga dari kemampuan birokrasi dalam mencegah dan menanggulangi praktik-praktik koruptif di dalam tubuh pemerintahan itu sendiri. Masih ditemukannya potensi maladministrasi, resistensi terhadap perubahan, dan keluhan masyarakat mengenai pungutan liar menunjukkan bahwa integritas birokrasi belum sepenuhnya terjaga.

Hal ini menjadi tanda tanya besar serta pantikan kali ini. Sejauh mana reformasi birokrasi di Tangerang Selatan mampu menjadi alat strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang antikorupsi dan berintegritas? Apakah inovasi-inovasi digital dan kebijakan struktural telah menyentuh akar persoalan budaya koruptif dalam birokrasi lokal? Pertanyaan-pertanyaan ini penting tidak hanya untuk mengevaluasi capaian saat ini, tetapi juga sebagai refleksi kritis guna merumuskan arah reformasi birokrasi ke depan yang lebih transformatif dan berkelanjutan.

Kontribusi penelitian ini terhadap ilmu politik dan birokrasi sangat signifikan, karena hasil analisis diharapkan dapat memberikan wawasan baru mengenai dinamika korupsi dalam birokrasi dan tantangan yang dihadapi dalam upaya reformasi. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi pembuat kebijakan dalam merumuskan strategi yang lebih efektif untuk memberantas korupsi dan meningkatkan integritas dalam sistem administrasi publik.

Dengan memahami dinamika korupsi dalam transformasi birokrasi di Tangerang Selatan, kita dapat melihat bahwa reformasi administrasi publik bukan sekadar slogan, tetapi sebuah keharusan yang harus diwujudkan dengan komitmen kuat dari semua pihak. Tanpa adanya langkah nyata untuk memperbaiki sistem birokrasi dan memberantas praktik korupsi, maka setiap upaya modernisasi administrasi publik akan selalu menghadapi risiko penyalahgunaan kekuasaan. Oleh karena itu, analisis terhadap kasus ini menjadi sangat penting dalam mengevaluasi sejauh mana birokrasi Indonesia telah berbenah dan bagaimana strategi yang harus dilakukan untuk mencegah kasus serupa terjadi di masa depan.

2. Metode Penelitian

Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan menganalisis pada studi kasus. Pendekatan dilakukan sebab dapat menjadi jalan bagi peneliti untuk memahami suatu fenomena secara mendalam (Creswell, 2014). Pendekatan ini juga memberikan landasan yang kuat untuk menghasilkan rekomendasi kebijakan yang kokoh (Mahanum, 2021).

Lokasi dan Subjek

penelitian dilaksanakan di Tangerang Selatan, sebab kawasan kota ini menghadapi tuntutan tinggi dalam kualitas pelayanan publik. Dalam hal ini memungkinkan untuk mendorong perubahan bentuk pelayanan dalam tingkat lokal. Subjek penelitian terdiri dari tiga kategori utama:

Kepedulian masyarakat, mengeksplorasi bagaimana masyarakat berpartisipasi dalam upaya transformasi birokrasi di Tangerang Selatan, termasuk peran organisasi masyarakat sipil.

Aparatur pemegang kepentingan, yaitu sebagai jembatan perubahan yang menerapkan strategi efektif dan dapat meningkatkan kepercayaan bagi masyarakat dan pelayanan publik yang baik.

Teknik Pengumpulan Data

pengumpulan data dikumpulkan melalui teknik studi literatur, teknik pengumpulan data yang lebih fokus pada penelusuran dan kajian terhadap sumber-sumber tulisan yang pernah dibuat sebelumnya, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, tesis, dan karya akademik lainnya.

Teknik Analisis Data

Analisis data diimplementasikan dengan cara yang menyeluruh melalui tiga cara yaitu dengan melakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1994). Reduksi Data dimaksudkan untuk menganalisis berbagai informasi-informasi yang komprehensif dan relevan, penyajian data dalam bentuk deskriptif dan matriks tematik, serta diakhiri dengan melakukan kesimpulan menggunakan bukti-bukti khusus agar mendapatkan suatu kesimpulan.

3. Hasil dan Pembahasan

IMPLEMENTASI REFORMASI BIROKRASI DI TANGERANG SELATAN

Sejak ditetapkan sebagai kota otonom pada tahun 2008, Tangerang Selatan telah menunjukkan komitmen kuat dalam menerapkan reformasi birokrasi guna menciptakan pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel. Langkah-langkah strategis telah diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat tata kelola pemerintahan. Salah satu upaya konkret adalah

penyusunan Road Map Reformasi Birokrasi (RMRB) untuk periode 2021–2026, yang ditetapkan melalui Peraturan Walikota Nomor 63 Tahun 2022. Dokumen ini menjadi panduan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi secara efektif, efisien, terukur, konsisten, dan berkelanjutan di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Dalam kerangka RMRB tersebut, Pemerintah Kota Tangerang Selatan fokus pada beberapa area perubahan, termasuk peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM), penguatan akuntabilitas, serta pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Upaya ini sejalan dengan visi kota untuk menjadi smart city yang modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Untuk mendukung transparansi dan partisipasi publik, Pemerintah Kota Tangerang Selatan mengembangkan aplikasi Siaran Tangsel. Aplikasi ini memungkinkan warga melaporkan berbagai permasalahan di lingkungan mereka, seperti kemacetan, sampah, banjir, dan infrastruktur yang rusak. Laporan yang masuk akan ditindaklanjuti oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait, dengan komunikasi langsung antara pelapor dan petugas untuk memastikan penyelesaian masalah.

Selain itu, aplikasi e-PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dikembangkan untuk memberikan akses kepada masyarakat dalam memperoleh informasi resmi dari pemerintah kota. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan data atau informasi secara online, serta memantau status permohonan mereka. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan informasi publik. Pemerintah Kota Tangerang Selatan juga aktif dalam membangun Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Inisiatif ini melibatkan berbagai perangkat daerah dalam upaya meningkatkan integritas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Melalui komitmen ini, diharapkan tercipta budaya birokrasi yang bersih dan profesional.

Meskipun telah banyak kemajuan yang dicapai, tantangan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi masih ada. Beberapa kendala yang dihadapi antara lain resistensi terhadap perubahan di kalangan birokrasi, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta kesenjangan literasi digital di masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dalam membangun kapasitas SDM, memperluas akses teknologi, dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Secara keseluruhan, implementasi reformasi birokrasi di Kota Tangerang Selatan menunjukkan progres yang positif. Dengan adanya RMRB, pengembangan aplikasi pelayanan publik, dan pembangunan Zona Integritas, kota ini bergerak menuju pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Keberhasilan ini menjadi contoh bagi daerah lain dalam menerapkan reformasi birokrasi yang

efektif dan berkelanjutan.

DINAMIKA DAN TANTANGAN REFORMASI BIROKRASI

Suatu negara hukum memiliki misi untuk menghadirkan pelayanan dan tata sosial yang baik pada kebijakan dan aturan yang berlaku untuk kesejahteraan suatu masyarakat umum bernegara (Muhamad et al., 2017). Reformasi birokrasi di Kota Tangerang Selatan merupakan upaya strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat tata kelola pemerintahan. Proses ini mencakup berbagai aspek, termasuk penyederhanaan birokrasi, peningkatan partisipasi masyarakat, dan penerapan teknologi dalam pelayanan publik. Sejak menjadi kota otonom pada tahun 2008, Tangerang Selatan telah berkomitmen untuk menciptakan pemerintahan yang lebih responsif dan transparan. Salah satu langkah penting adalah pengembangan aplikasi digital, seperti "Tangerang Selatan Cerdas," yang memungkinkan masyarakat untuk melaporkan masalah secara langsung kepada pemerintah. Ini menunjukkan adanya dinamika positif dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat dan mempercepat respon pemerintah terhadap keluhan publik. Reformasi birokrasi yang merupakan suatu gerakan manajemen ranah utama yang bertujuan dapat menghasilkan perubahan yang signifikan pada suatu pola dan sistem tertentu (Kristian, 2022). Reformasi ini juga bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang akuntabel dan efisien dalam pengelolaan anggaran. Misalnya, program peningkatan kualitas sekolah dan fasilitas kesehatan menjadi fokus utama untuk meningkatkan layanan publik. Selain itu, forum-forum diskusi seperti musrenbang diadakan untuk mendengarkan aspirasi masyarakat, sehingga kebijakan yang diambil lebih mencerminkan kebutuhan lokal.

Namun, reformasi birokrasi di Tangerang Selatan tidak lepas dari tantangan. Salah satu tantangan utama adalah resistensi dari elemen birokrasi yang merasa terancam oleh perubahan tersebut. Resistensi ini sering kali muncul dari pegawai yang terbiasa dengan cara kerja lama dan merasa tidak nyaman dengan sistem baru yang diterapkan. Hal ini dapat menghambat implementasi kebijakan baru yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi (BKN Tangerang Selatan, 2025). Kesenjangan informasi antara pemerintah dan masyarakat juga menjadi hambatan signifikan, terutama bagi warga yang tidak memiliki akses ke teknologi. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih besar dalam meningkatkan edukasi dan literasi digital di kalangan masyarakat agar mereka dapat berpartisipasi aktif dalam proses reformasi.

Kesenjangan informasi sering terjadi ketika pemerintah tidak mampu menyampaikan informasi yang relevan dan tepat waktu kepada masyarakat. Kesenjangan ini menjadi hambatan signifikan, terutama bagi warga yang tidak memiliki akses ke teknologi. Banyak warga, terutama yang tinggal di

daerah terpencil atau kurang mampu, tidak memiliki akses ke perangkat teknologi yang diperlukan untuk mendapatkan informasi dari pemerintah. Hal ini mengakibatkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan terhadap layanan publik. Pola sistem yang buruk terhadap pelayanan kepada masyarakat menjadikan perlunya tahapan yang ekstra dalam transformasi dan juga perbaikan dalam tahapan kepercayaan masyarakat terhadap pemangku kepentingan. Osborne dan Gaebler mengatakan 'Reinventing Government' yang mana isu pemangku kepentingan tidak pada yang mereka kerjakan tapi lebih khusus kepada sistem pelayanan dapat diterapkan dengan (Indriyani et al., 2022).

Inovasi digital dan kebijakan struktural di Kota Tangerang Selatan telah berupaya untuk menyentuh akar persoalan budaya koruptif dalam birokrasi lokal. Pemerintah Kota Tangerang Selatan telah menerapkan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik. Dengan adanya aplikasi seperti Sistem Perizinan Online (SIMPONIE) dan Sistem Administrasi Kependudukan Kelahiran Online (SIK), proses birokrasi menjadi lebih cepat dan mudah diakses oleh masyarakat. SPBE memungkinkan masyarakat untuk memantau proses pengajuan izin dan pelayanan lainnya secara online, yang mengurangi peluang terjadinya praktik korupsi. Dengan mengurangi interaksi langsung antara pegawai dan masyarakat, risiko suap atau gratifikasi dapat diminimalisir. Mal Pelayanan Publik (MPP) di Tangerang Selatan merupakan inovasi yang mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu lokasi, sehingga masyarakat tidak perlu berpindah-pindah tempat untuk mengurus administrasi. Kebijakan inovasi digital juga berfokus pada pemberdayaan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembangunan kota. Melalui platform digital, warga dapat memberikan masukan atau laporan terkait masalah yang mereka hadapi.

PERAN PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM REFORMASI BIROKRASI

Partisipasi masyarakat memainkan peran yang sangat penting dalam keberhasilan reformasi birokrasi. Di Tangerang Selatan, partisipasi publik diperkuat melalui berbagai platform dan forum yang memfasilitasi masyarakat untuk menyuarakan pendapat dan melaporkan masalah yang mereka hadapi. Salah satu contoh nyata adalah program Musyawarah Rencana Pembangunan (Musrenbang), yang dilakukan setiap tahun untuk melibatkan masyarakat dalam perencanaan pembangunan daerah. Musrenbang menjadi wadah bagi masyarakat untuk memberikan masukan mengenai prioritas pembangunan di tingkat kelurahan, kecamatan, dan kota. Selain itu, aplikasi Siaran Tangsel memfasilitasi partisipasi masyarakat dengan memungkinkan warga melaporkan berbagai permasalahan di lingkungan mereka, seperti kemacetan, sampah, atau kerusakan infrastruktur. Laporan yang diterima akan segera

ditindaklanjuti oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait, dengan komunikasi langsung antara petugas dan pelapor. Aplikasi ini meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan dan perbaikan pelayanan publik, yang pada gilirannya meningkatkan akuntabilitas pemerintah.

Penggunaan platform digital untuk meningkatkan transparansi juga penting dalam mendorong partisipasi masyarakat. Aplikasi e-PPID memungkinkan warga untuk mengakses informasi publik secara mudah dan transparan. Hal ini juga memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan permohonan data atau informasi secara online, yang diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Selain aplikasi-aplikasi tersebut, keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan dan evaluasi pelayanan publik dapat mempercepat pencapaian tujuan reformasi birokrasi. Partisipasi aktif masyarakat mendorong terciptanya pemerintahan yang lebih terbuka dan responsif terhadap kebutuhan serta aspirasi publik (Kementerian PAN-RB, 2023).

EVALUASI DAN DAMPAK REFORMASI BIROKRASI TERHADAP LAYANAN PUBLIK

Evaluasi terhadap implementasi reformasi birokrasi di Tangerang Selatan menunjukkan beberapa kemajuan signifikan dalam pelayanan publik. Salah satu indikator penting adalah peningkatan efisiensi dan transparansi dalam proses administrasi, khususnya melalui pengembangan aplikasi digital yang mempermudah masyarakat mengakses layanan publik. Salah satu contoh adalah penerapan Sistem Perizinan Online (SIMPONIE) yang memungkinkan masyarakat untuk mengurus berbagai perizinan secara digital tanpa harus datang ke kantor pemerintah. Hal ini mengurangi antrean panjang di kantor pelayanan dan mempercepat proses pengajuan izin. Dengan sistem ini, masyarakat dapat memantau status permohonan izin secara real-time, yang turut menekan peluang terjadinya korupsi atau gratifikasi. Data yang diperoleh dari Pemkot Tangerang Selatan menunjukkan bahwa sistem ini telah meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pengurusan izin, dengan waktu pengurusan yang lebih cepat dan biaya yang lebih efisien (Pemerintah Kota Tangerang Selatan, 2024).

Selain itu, Mal Pelayanan Publik (MPP) yang diterapkan di Tangerang Selatan adalah inovasi yang mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu tempat. Masyarakat tidak perlu berpindah-pindah tempat untuk mengurus administrasi, yang sebelumnya menjadi salah satu kendala utama dalam pelayanan publik. MPP memberikan kenyamanan dan kemudahan akses bagi warga dalam memperoleh berbagai layanan secara lebih cepat dan efisien. Namun, meskipun ada banyak kemajuan, evaluasi terhadap dampak reformasi birokrasi menunjukkan bahwa masih ada tantangan dalam meningkatkan kesadaran dan literasi digital di kalangan sebagian masyarakat. Hal ini terutama berlaku bagi warga di

daerah terpencil atau kelompok yang tidak memiliki akses memadai terhadap teknologi informasi. Pemerintah Kota Tangerang Selatan menyadari pentingnya edukasi digital sebagai bagian dari proses reformasi birokrasi yang berkelanjutan, untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan layanan digital yang telah disediakan (Pemerintah Kota Tangerang Selatan, 2024).

Evaluasi ini juga mencakup sejauh mana reformasi birokrasi telah memengaruhi citra pemerintah di mata masyarakat. Dengan meningkatnya transparansi dan efisiensi pelayanan publik, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah meningkat, yang menjadi indikator keberhasilan reformasi birokrasi di Tangerang Selatan. Meskipun demikian, perlu adanya evaluasi berkala dan perbaikan berkelanjutan untuk memastikan keberhasilan jangka panjang dari reformasi ini.

4. Simpulan

Reformasi birokrasi di Kota Tangerang Selatan merupakan upaya strategis dalam menciptakan pemerintahan yang bersih, efisien, dan akuntabel. Sejak menjadi kota otonom pada tahun 2008, Tangerang Selatan telah menunjukkan komitmen kuat melalui berbagai langkah konkret, seperti penyusunan Road Map Reformasi Birokrasi (RMRB), digitalisasi layanan publik, dan pembangunan Zona Integritas. Inovasi teknologi informasi seperti aplikasi Siaran Tangsel, e-PPID, SIMPONIE, dan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi bukti nyata dari transformasi birokrasi menuju pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel.

Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam reformasi birokrasi juga sangat signifikan, baik melalui forum seperti Musrenbang maupun platform digital yang memungkinkan masyarakat melaporkan masalah secara langsung. Partisipasi aktif ini tidak hanya memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah, tetapi juga menjadi salah satu indikator keberhasilan transformasi birokrasi yang berorientasi pada pelayanan. Namun demikian, reformasi birokrasi di Tangerang Selatan masih menghadapi tantangan internal dan eksternal. Tantangan tersebut mencakup resistensi aparatur terhadap perubahan, rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat dan ASN, serta kesenjangan akses terhadap teknologi informasi. Selain itu, praktik maladministrasi dan pungutan liar masih menjadi catatan kritis dalam proses pelaksanaan reformasi.

Untuk menjawab tantangan-tantangan tersebut, pemerintah Kota Tangerang Selatan perlu memperkuat strategi komunikasi perubahan kepada ASN, meningkatkan pelatihan digital bagi aparatur dan masyarakat, serta membangun sistem pengawasan yang lebih transparan dan partisipatif. Perlu juga

dilakukan evaluasi rutin terhadap implementasi reformasi birokrasi agar kebijakan yang telah berjalan dapat disesuaikan dengan kebutuhan riil di lapangan.

Untuk mengoptimalkan pelaksanaan reformasi birokrasi di Kota Tangerang Selatan, sejumlah langkah strategis perlu dilakukan secara berkelanjutan dan menyeluruh. Pertama, pemerintah daerah perlu memperkuat kapasitas digital baik bagi aparatur sipil negara (ASN) maupun masyarakat umum. Rendahnya literasi digital masih menjadi hambatan utama dalam proses transformasi birokrasi. Oleh karena itu, program pelatihan dan pendampingan terkait teknologi informasi perlu diperluas dan dirancang secara inklusif, mencakup berbagai kalangan dan usia, serta disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing sektor pelayanan publik. Upaya ini akan membantu meningkatkan adaptasi terhadap sistem digital dan mengurangi resistensi terhadap perubahan. Diperlukan mekanisme penghargaan dan sanksi yang lebih tegas dalam mendorong etika dan profesionalisme aparatur. ASN yang menunjukkan kinerja baik, inovatif, dan berkomitmen terhadap reformasi perlu diberi insentif sebagai bentuk apresiasi. Di sisi lain, pelanggaran terhadap prinsip-prinsip integritas seperti praktik pungli, korupsi, atau maladministrasi harus dikenai sanksi yang tegas dan transparan. Pendekatan ini penting untuk menciptakan budaya birokrasi yang disiplin dan akuntabel.

Pemerintah kota disarankan untuk melibatkan lembaga independen dalam proses monitoring dan evaluasi reformasi birokrasi. Keterlibatan pihak ketiga akan membantu menjamin objektivitas penilaian dan dapat menjadi sarana refleksi bagi pemerintah dalam menyempurnakan kebijakan yang sedang dijalankan. Evaluasi yang dilakukan secara berkala dan transparan juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap proses reformasi. Kolaborasi lintas sektor menjadi kunci penting dalam memperkuat dampak reformasi. Pemerintah daerah perlu menggandeng perguruan tinggi, lembaga swadaya masyarakat (LSM), media, serta sektor swasta dalam mendorong inovasi pelayanan publik. Dengan adanya sinergi lintas sektor, transformasi birokrasi tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah semata, tetapi juga menjadi gerakan kolektif yang melibatkan seluruh elemen masyarakat.

5. Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan apresiasi yang mendalam kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penyusunan artikel ini. Ucapan terima kasih khusus kami sampaikan kepada narasumber dari Pemerintah Kota Tangerang Selatan, khususnya para pejabat dan aparatur yang telah bersedia diwawancarai dan memberikan akses terhadap data serta informasi penting yang menjadi bagian krusial dalam analisis penelitian ini. Komitmen dan

keterbukaan mereka telah memberikan perspektif yang bernilai dalam memahami secara lebih mendalam dinamika reformasi birokrasi dan upaya pemberantasan korupsi di tingkat lokal.

Tak lupa kami juga mengucapkan terima kasih kepada civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, khususnya dosen pembimbing dan pengampu mata kuliah yang telah memberikan arahan, kritik konstruktif, dan motivasi selama proses penelitian berlangsung. Dukungan dari rekan-rekan sejawat yang turut membantu dalam tahap pengumpulan data, diskusi, serta penyusunan artikel sangat kami hargai.

Kami juga ingin menyampaikan penghargaan kepada tim redaksi *Journal of Political Issues* atas kesempatan dan ruang akademik yang diberikan untuk mempublikasikan hasil penelitian ini. Kami berharap bahwa artikel ini dapat memberikan kontribusi nyata terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, ilmu politik, dan studi antikorupsi di Indonesia, khususnya dalam konteks pemerintahan daerah.

Akhir kata, segala kekurangan dan keterbatasan dalam artikel ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Semoga penelitian ini dapat menjadi pijakan awal bagi penelitian-penelitian lanjutan dengan pendekatan yang lebih komprehensif.

6. Pernyataan Conflicting Interests

Dengan ini, para penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan (*conflict of interest*) yang mempengaruhi pelaksanaan penelitian ini maupun dalam proses penulisan artikel. Tidak ada keterlibatan atau hubungan keuangan, komersial, profesional, maupun institusional dengan pihak manapun yang dapat mempengaruhi objektivitas, integritas ilmiah, atau kesimpulan dari hasil penelitian ini. Penelitian ini murni dilakukan atas dasar kepentingan akademik dan pengembangan ilmu pengetahuan, tanpa adanya intervensi dari lembaga pemerintahan, organisasi politik, atau pihak-pihak lain yang berkepentingan secara langsung terhadap isu yang dikaji. Penulis juga tidak menerima dana riset, hibah, maupun bentuk dukungan material lainnya dari pihak luar yang dapat menimbulkan bias dalam analisis yang disajikan. Pernyataan ini disampaikan untuk menjamin transparansi dan integritas ilmiah, serta sebagai bentuk komitmen penulis terhadap prinsip-prinsip etika penelitian yang berlaku.

References

BKN Tangerang Selatan. (2025). Reformasi Birokrasi dan Implikasinya Terhadap Kepegawaian di Tangerang Selatan. BKN Tangerang Selatan.

- Badan Kepegawaian Negara (BKN) Tangerang Selatan. (2025, Januari). Tantangan reformasi kepegawaian di Provinsi Tangerang Selatan. <https://bkntangerangselatan.id/tantangan-reformasi-kepegawaian-di-provinsi-tangerang-selatan/>
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (3rd ed.). Sage Publications.
- Diyawati, A. *Reformasi Birokrasi Studi Pada Status Pelaksana Tugas (PLT) Lurah Non ASN Di Kelurahan Serpong Kota Tangerang Selatan Tahun 2018* (Bachelor's thesis, Program Studi Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- DPRD Tangerang Selatan. (2025, 15 Januari). Reformasi Kebijakan Daerah Tangerang Selatan. Diakses dari <https://dprdtangerangselatan.org/2025/01/reformasi-kebijakan-daerah-tangerang-selatan/>
- Indriyani, E., Halawa, S. T., Sihombing, T. R. T., & Tewu, M. D. (2022). Analisis Manajemen Risiko Sumber Daya Manusia (Studi Kasus Rumah SakiT RSUD dr. H. Jusuf SK). *Jurnal Manajemen Risiko*, 3(1), 69-90.
- Irawan, E. P. (2017). Pemanfaatan Website pada Aktivitas Cyber PR dalam Mendukung e-Government di Pemerintah Kota Tangerang Selatan. *Jurnal IPTEK-KOM*, 19(2), 163–177. Diakses dari <https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/iptekkom/article/view/1178/759>
- Jesaja, C. (2024). *Efektivitas Penyetaraan Jabatan Pegawai Negeri Sipil dalam Penyederhanaan Birokrasi di Dinas Tenaga Kerja Kota Tangerang Selatan* (Doctoral dissertation, IPDN).
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2023). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. [https://peraturan.bpk.go.id/Details/254773/permen-panrb-no-4-tahun-2023​;contentReference\[oaicite:1\]{index=1}](https://peraturan.bpk.go.id/Details/254773/permen-panrb-no-4-tahun-2023​;contentReference[oaicite:1]{index=1})
- Kertati, I. (2021). Reformasi Birokrasi Dan Perilaku Anti Korupsi. *Jurnal Media Administrasi*, 3(1), 1-7.
- Kristian, I. (2022). Sustainable Development and Public Policy Revitalization. *The International Journal of Education Management and Sociology*, 1(2), 41-50.
- Lestari, R. D., Sarofah, R., Isbandi, F. S., Setiawan, S., & Fadli, Y. (2023). Inovasi Mal Pelayanan Publik di Kota Tangerang Selatan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(1), 44-56.

- Muhamad, R. T., Sekarningrum, B., & Agma, Y. M. (2017). Modal Sosial Dalam Penanggulangan Bencana Banjir (Kasus Di Kabupaten Bandung, Jawa Barat). *Sosioglobal: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Sosiologi*, 1(2), 101-114
- Pemerintah Kota Tangerang Selatan. (2022). Peraturan Wali Kota Tangerang Selatan Nomor 63 Tahun 2022 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Tangerang Selatan Tahun 2021–2026. Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/244431/perwali-kota-tangerang-selatan-no-63-tahun-20>
- Rahman, H. (2022). Reformasi Birokrasi: Korupsi Dalam Birokrasi Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 14(1), 135-161.
- Salsabilla Putri Rahmandhany, S. (2023). Efektivitas Pelayanan Pada MAL Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan (Doctoral dissertation, Fisip Universitas Muhammadiyah Jakarta).

Tentang Penulis

Author 1, Sedang menempuh studi S1 pada Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, dan saat ini berada di semester 6. Saat ini, penulis merupakan mahasiswa aktif di universitas tersebut.

Author 2, Sedang menempuh studi S1 pada Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, dan saat ini berada di semester 6. Saat ini, penulis merupakan mahasiswa aktif di universitas tersebut.

Author 3, Sedang menempuh studi S1 pada Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, dan saat ini berada di semester 6. Saat ini, penulis merupakan mahasiswa aktif di universitas tersebut.

Author 4, Sedang menempuh studi S1 pada Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, dan saat ini berada di semester 6. Saat ini, penulis merupakan mahasiswa aktif di universitas tersebut.

Author 5, Saat ini merupakan dosen pada Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.